

平成25年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）
所在地	四日市市蔵町4番17号
指定管理者	<p>名称 四日市市なやプラザ運営委員会</p> <p>代表者 (特) 市民社会研究所 代表理事 松井 眞理子</p> <p>住所 四日市市萱生町1200番地</p> <p>構成団体 (特) 市民社会研究所 (特) ドッグイヤー (特) 障害者チャレンジド・ネット</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>市民文化部 市民生活課</p> <p>TEL：059-354-8179</p> <p>E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの施設の目的は、市民活動や生涯学習活動を行う市民団体等を支援し、住民によるまちづくりを促進することです。

施設の管理運営については、職員の研修の実施、意見箱による市民ニーズの収集等、利用者のサービス向上に努めており、今後も継続的な検証・改善を指導します。

業務の実施については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書に定める業務が適正に実施されました。

自主事業については、いずれも高い参加率となっており、市民のニーズにあった講座が開催されているものと考えられます。しかし、料金が高いとの市民の声があるため、料金を再検討するなど市民がより参加しやすい講座の開催を期待します。

収支について、収入は利用料金収入が減少しましたが、自主事業収入が増加しました。全体としては減収となりました。支出に関しては、人件費、管理費等が減少し、支出全体として減少となりました。次年度は、利用料金収入の増加に向け、一層のPRに努めるよう働きかけます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成25年度は、例年並みの約55,000人の利用者があり、市民活動の拠点としての責務を果たしています。今後とも、施設の適正な維持管理はもとより、利用者の満足度の一層の向上を図るため、利用者目線に立ったサービスを提供するよう働きかけます。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

市民活動団体の活動拠点として、貸室や市民活動に関する相談業務等、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に管理されていました。また、貸室の予約が重なった場合は抽選とするなど、市民の平等な利用確保のための工夫もみられました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

市民活動団体や生涯学習団体への支援のために、施設運営に関する業務、相談業務、自主事業を事業計画に沿って適正に実施していました。

自主事業に関して、講座によっては募集人数を大幅に超えるものもあり、自主事業収入も昨年度に比べ増加となりました。市民のニーズに合った講座が開催されていると評価できます。

なやプラザ交流会については、昨年度並みの参加者があり、地域のイベントとして定着してきています。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に管理されており、施設の維持管理についても当初計画のとおり実施されていました。また、2カ月に一度接遇等の研修が実施されており、職員の能力向上に努めていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

収入や支出に関しては適正に処理され、領収書・経理関係書についても分かり易く整理されていました。また、施設利用許可証や保守点検等に関する報告書についても整理保管されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

施設内は利用者が安心して利用できるよう適切に安全管理がなされていました。また、防災等の取組に関して、防災マニュアルを作成するとともに、防災訓練やAED操作に関する講習が実施されており、施設賠償保険への加入についても確認しました。緊急時には仕様書に定める体制が速やかにとられるよう指導されていました。

社会性（環境等への配慮）

不要な照明はこまめな消灯をするよう努め、冷暖房の使用についても利用者に対して、貼り紙を貼って適正温度での利用を促すなど、創意工夫をして実施されていました。

事業収支

経済性

昨年度よりも貸室の利用団体が減少したため貸室利用料金収入は減少しました。また、その他利用収入も減少したことにより、利用料金収入全体としては減少となりました。一方、人件費、管理費等の支出が減少したため収支としてはプラスとなりました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者である3団体の財務諸表等を分析した結果、健全に運営され継続的なサービスの提供が可能であると評価できます。ただし、（特）市民社会研究所について、新規事業にかかる先行投資により、負債比率が高くなっているため、事業の早期安定化が必要です。

その他

障害者雇用に対する取り組み

当運営委員会の障害者雇用率は20%となっております。雇用者は50人以下であり、法定雇用率の適用外ではありますが、法定雇用率2.0%を大きく上回っており、今後も現状の雇用率を維持した運営を求めます。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成25年度

施設名	四日市市なやプラザ		所管課：市民生活課
所在地	四日市市蔵町4番17号		設置年月：平成11年5月
設置目的	市民活動団体の活動・交流の拠点として、NPO活動の促進、市民の生涯学習活動の支援、まちづくり活動の促進を目的とする。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市市民活動センター条例、四日市市なや学習センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	7,142.66
		延床面積 (㎡)	1,563.28
	<p><有料>会議室 6室、音楽室 2室(ピアノ2台)、工学演習室 1室(サーバ機1台、クライアント機21台、プリンター5台等)、印刷コーナー <無料>事務スペース、フリースペース(作業、会議用)、パソコンコーナー、図書コーナー、資料コーナー</p>		
事業概要	<p>(1) パソコン等付属設備の貸し出し (2) フリースペースの開放 (3) 資料コーナーでの情報発信 (4) 本の閲覧、貸し出し (5) NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談 (6) 市内のコミュニティ活動や、市内の学習グループなどの活動の場として提供</p>		

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	
開館日数	347日	347日	計画どおり
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画どおり

3. 利用実績

項目		実施計画 (前年度実績)		
		実施内容 (事業報告書)		
計画対比				
延べ利用者数		54,658人	54,543人	△115人
平均利用率	平均	157.06人/日	157.18人/日	0.12人/日

4. 事業収支

(単位:円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
利用料金収入	貸室	5,700,000	5,824,300	124,300
	その他	1,300,000	1,157,086	△ 142,914
指定管理料		12,218,000	12,218,000	0
自主事業収入	講座	100,000	89,000	△ 11,000
	その他	100,000	124,012	24,012
収入計		19,418,000	19,412,398	△ 5,602
人件費		11,380,000	11,022,834	△ 357,166
管理費		5,159,000	5,002,480	△ 156,520
消耗品費		350,000	126,891	△ 223,109
燃料費		40,000	62,023	22,023
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		2,200,000	2,701,539	501,539
修繕料		150,000	19,050	△ 130,950
通信運搬費		200,000	164,881	△ 35,119
広告料		0	0	0
手数料		2,000	500	△ 1,500
保険料		15,000	12,680	△ 2,320
委託料		1,500,000	1,385,535	△ 114,465
賃借料		0	0	0
租税公課		702,000	529,381	△ 172,619
事業費(ソフト事業等)		1,000,000	614,985	△ 385,015
一般管理費		1,879,000	2,594,864	715,864
支出計		19,418,000	19,235,163	△ 182,837
収 支		0	177,235	177,235

平成25年度 なやプラザ 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	347日	347日	計画どおり	開館日数、時間について計画通り実施された。事業についてもほぼ計画通り実施され、参加者数は募集人数を大幅に超える講座もあり、市民のニーズに合った講座の開催がなされていると考えられる。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画どおり		
事業開催	19回	20回	1回		

2. 利用実績

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人利用者数	54,658	54,543	△115	個人利用者数は昨年度と比べて約100人の減少、利用団体も15団体の減少となっているが、例年並みの利用状況となっている。	適
	団体利用者数	4,384	4,369	△15		
	交流会参加者	約500	約500	計画通り		
事業参加者実績	197	189	△8			
稼働率	平均	47%	47%	0%		
	平日	48%	48%	0%		
	土日祝	46%	44%	△2%		

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否		
利用料金収入	貸室	5,700,000	5,824,300	124,300	貸室の利用料金収入は、当初計画に比べ増加したが、その他収入（コピー代等）の利用料金収入が減少した。自主事業収入に関しては、講座等収入とその他収入の合計では、当初計画を上回っている。	適	
	その他	1,300,000	1,157,086	△142,914			
指定管理料	12,218,000	12,218,000	0				
自主事業収入	講座等	100,000	89,000	△11,000			
	その他	100,000	124,012	24,012			
収入計	19,418,000	19,412,398	△5,602				
人件費	11,380,000	11,022,834	△357,166	〔勤務体制：正職3人〕 計画通りの人員配置となっていた。			適
管理費	5,159,000	5,002,480	△156,520				
消耗品費	350,000	126,891	△223,109	燃料費の増加に関しては、ガソリン代の高騰により、当初予定よりも増加した。			
燃料費	40,000	62,023	22,023				
印刷製本費	0	0	0	光熱水費の増加に関して、夏・冬の大きな気温変化によって冷暖房使用の頻度が高くなったことや、11月以降の電気料金の値上げ等により増加となった。			
光熱水費	2,200,000	2,701,539	501,539				
修繕料	150,000	19,050	△130,950				
通信運搬費	200,000	164,881	△35,119				
広告料	0	0	0				
手数料	2,000	500	△1,500				
保険料	15,000	12,680	△2,320				
委託料	1,500,000	1,385,535	△114,465				
賃借料	0	0	0				
租税公課	702,000	529,381	△172,619				
事業費(ソフト事業等)	1,000,000	614,985	△385,015				
一般管理費	1,879,000	2,594,864	715,864				
支出計	19,418,000	19,235,163	△182,837				
収支	0	177,235	177,235				

総合コメント

利用料金収入は昨年度と比べ減少しており、貸室料金収入、その他料金収入ともに減少となっている。一方、自主事業収入は昨年度と比べ増加しており、利用者のニーズにあった魅力的な講座開催が行われているものとして評価できる。

平成25年度 なやプラザ 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		前年度と比べ若干ではあるが、団体利用者、個人利用者ともに減少したものの、自主講座の開催に関しては、開催回数が当初の計画より増加し、参加者も増加となっている。	適
事業 収支	収入	利用料金収入は前年度に比べ減少したものの（△360,008円）、自主事業収入は前年度に比べ増加している（31,206円）。利用料金収入の減少については、コピー機の故障によりその他収入が減少したことが影響している。自主事業収入については、利用者のニーズに合った魅力的な講座開催が行われているものとして評価できる。	適
	支出	燃料費の高騰や、夏・冬の大きな気温変化による冷暖房機器の使用頻度の増加により、光熱水費は昨年度より増加した。	適

平成25年度 なやプラザ 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	明確に示されている変更はなし	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	遅滞することなく、速やかに提出されていた	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	条例どおり行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	条例どおり行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	条例どおり行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	連絡調整会議及び随時の連絡で情報共有がなされている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	現地確認	適正に実施されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	現地確認	適正に実施されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	現地確認	適正に実施されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	適正に実施されている	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	現地確認	仕様書どおり行われている	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	現地確認	速やかに措置を講じた	適	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	建築基準法等に定められた点検がなされている	適
	点検・保守	法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	現地確認	実施されている	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	適切に整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	適切に整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	適切に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認	確実に実行されている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	現地確認	仕様書どおり行われている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	現地確認	作成されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	適切に管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書類確認 現地確認	仕様書どおり行われている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	現地確認	適切に管理されている	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認	仕様書どおり整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	HP確認	随時更新されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	書類確認	実施している	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	現地確認	適切に実施されている	適
		トラブルに対応したか	現地確認	適切に実施されている	適

総合コメント

法令等の遵守及び事業計画等に定めた管理業務の実施について誠実に履行されていた。各種計画書、報告書等も期限を守って提出されている。また、職員配置、各種マニュアル作成、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に実施されていた。

平成25年度 なやプラザ 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
美容と健康 足つぼ&笑顔レッスン	健康に関する講座を受けたいとの市民からの声を受け、講座を開設。なやプラザ利用団体の方を講師に迎え、楽しく健康になれる方法を学ぶ。	開催日：平成25年9月11日、10月16日（2回） 募集人数：20名（女性） 参加人数：11名（女性）	託児のサービスを設けるなどの工夫がみられ、幅広い世代を対象としたものとして評価できる。	適
千羽鶴（連鶴）を折ってみよう	文化に関する講座を受けたいとの市民からの声と、講師の側からの提案もあり開催に至る。楽しく連鶴の作り方を学べる講座。	開催日：平成25年9月27日、10月18日（2回講座） 募集人数：10名 参加人数：18名	今年度からの新講座で、募集人数を超える応募があった。次年度以降も多くの応募が見込めるよう、創意工夫のもと、継続することを求めている。	適
スマートフォン	初心者の方を対象に、デモ機を使用して、スマートフォンのセキュリティやアプリについての基本を学ぶ。	開催日：平成25年9月29日、10月8日、10月22日（3回） 募集人数：20名 参加人数：24名	募集人数を超える応募があり、関心の高さが伺えた。次年度以降も多くの応募が見込めるよう、創意工夫のもと、継続することを求めている。	適
心うきうき 整理収納講座	昨年好評であったため開設。整理整頓ができない理由を理論的に学び、具体的な整理方法を身に付ける。	開催日：平成25年10月8日、22日、29日（3回講座） 募集人数：15名 参加人数：31名	人気のある講座で、今年度は募集を超える応募があった。次年度以降も多くの応募が見込めるよう、創意工夫のもと、継続することを求めている。	適
港地区&なやプラザ 交流会	四日市市なやプラザを活動拠点とする市民活動団体と地域の生涯学習を推進する地区社会福祉協議会が協働・協力することで市民活動をより広く市民に紹介し、地域の交流、市民活動の基盤強化を図る。	開催日：平成25年11月10日 募集人数：200名 参加人数：約500名	昨年と同様に約500名の参加者で、地区のイベントとして定着してきている。今後は地区・NPOの活動発表の場を増やしていくよう働きかける。	適
映像づくり市民講座	ビデオカメラで撮影した動画をパソコンで編集し、YOUTUBEに投稿するまでの方法を楽しく学べる講座。フリーソフトを使って、気軽に作れるため、広く市民が参加できる。	開催日：平成26年1月23日、30日、2月6日、13日、20日（5回講座） 募集人数：10名 参加人数：37名	人気のある講座で、今年度は募集を超える応募があった。次年度以降も多くの応募が見込めるよう、創意工夫のもと、継続することを求めている。	適
パソコン講座 ワード基礎編	ワードの基本的な使い方に加え、チラシを作る際に必要なスキルを楽しく学ぶ講座。主に地域団体のNPOの会員を対象とする。	開催日：平成26年2月15日、16日（2回講座） 募集人数：20名 参加人数：50名	人気のある講座で、今年度は募集を超える応募があった。次年度以降も多くの応募が見込めるよう、創意工夫のもと、継続することを求めている。	適
NPO会計講座	NPO法人の経理スタッフを主な対象とした、経理実務の入門講座を実施する。	開催日：平成26年2月22日 募集人数：10名 参加人数：6名	NPO法が改正されたこともあり、NPO会計に対する関心の高さが伺えた。	適
助成金申請書の 書き方講座	NPOを対象とし、助成金申請のポイントを学ぶ。	開催日：平成26年3月15日 募集人数：15名 参加人数：12名	参加者も多く、助成金に対する関心の高さが伺えた。	適

総合コメント

講座の実施回数は、募集人数を上回る講座もあり、講座の内容については好評であることが伺えた。昨年度は、一部無料講座等もあったことから、自主事業収入としては今年度が上回った。しかし、受講料が高いとの市民の意見もあることから、広く市民が参加しやすい料金設定のもと、さらに多くの参加が見込めるよう創意工夫をしていく必要がある。

平成25年度 なやプラザ 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	連絡調整会議および電話等で十分連絡をとっている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	現地確認 書類確認	点検表等を適切に保管	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認 書類確認	速やかに対応している	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認 書類確認	速やかに行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に行われている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認 書類確認	適切に実施されている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	速やかに行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に行われている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認 書類確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	速やかに行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に行われている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—

総合コメント

施設・設備等の保守・点検については、当初計画どおりに実施されている。点検・検査の実施状況について、正常なものは中間報告、業務完了報告で報告を受け、異常については発見次第、報告を受けて協議の後、費用負担に基づき、必要な修繕等の実施を行っている。

平成25年度 なやプラザ サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか	現地確認	スムーズである	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	遅滞なく発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書類確認 現地確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	HP確認	色使いや配置の工夫で見易い内容となっている	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	意見カード 現地確認	良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	現地確認	適切である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	見やすい位置での着用を確認	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	報告書確認	利用者のニーズに合った講座を実施	適	
維持管理業務	施設・設備 の保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	当該状況なし	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	当該状況なし	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現地確認	適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現地確認	清潔に保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認	問題なし	適
	外構・植栽 管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現地確認	良好である	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適切に管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認	適切に行われている	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現地確認	良好である	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現地確認	適切に行われている	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適切に管理されている	適

総合コメント

実地確認において、募集要項、仕様書で定めた体制で料金収受を行っていることを確認した。利用者への対応は丁寧に行われており、意見カードに書かれた評価も良好である。施設維持管理業務については、利用者に支障をきたす状況は見受けられず、適切に管理されていた。